

**Звіт про роботу
відділу «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогозької
селищної ради за квітень 2025 року**

З початку року відділом «Центр надання адміністративних послуг» отримано 127 (в тому числі у квітні – 25) вхідних документів, переважна більшість яких, від суб'єктів надання адміністративних послуг, а також Державної казначейської служби, Управління інформаційних технологій обласної державної адміністрації, Державної міграційної служби, селищної військової адміністрації та селищної ради. Направлено 43 (у тому числі за квітні – 4) ініціативних листа.

У зв'язку з прийняттям постанови Кабінету Міністрів України від 07.03.2025 № 260 “Про внесення змін до Порядку та умов виплати одноразової грошової допомоги у разі загибелі (смерті) або інвалідності волонтера наслідок поранення (контузії, травми або каліцтва), отриманого під час надання волонтерської допомоги в районі проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, здійснення заходів, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації та/або іншої країни проти України, бойових дій та збройних конфліктів” опрацьовано затверджені та внесені відповідні зміни інформаційні та технологічні картки на адміністративні послуги.

Також опрацьовано та враховано в подальшій роботі після деокупації методичні рекомендації щодо створення та функціонування в центрах надання адміністративних послуг “єдиного вікна” для ветеранів війни та осіб, на яких поширюється чинність Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”.

Проводиться щоденна робота щодо наповнення та актуалізації даних громадян у реєстрі Нижньосірогозької селищної територіальної громади на підставі поданих звернень та адресно-довідкової картотеки, яку вдалось зберегти та вивезти з окупованої території громади. Завдяки цьому, робота з актуалізації Реєстру не припиняється. З початку року актуалізовано 369 записів персональних даних громадян в РТГ.

Проведена робота щодо відновлення всіх можливих доступів до державних реєстрів, які необхідні для надання адміністративних послуг. З метою проведення щоденного онлайн-моніторингу ефективності роботи та оцінки якості надання адміністративних послуг, що надаються відділом, адміністратори ЦНАП працюють в ПК ЦНАП (ІС "Вулик"). Окрім того, ведеться щоденний електронний документообіг надання адміністративних послуг відділом.

Надано відповіді на 2 запити від відділу соціального захисту населення медицини та служба у справах дітей селищної ради та судової влади про отримання інформації на громадян з Реєстру територіальної громади.

У квітні відділом «Центр надання адміністративних послуг» селищної ради надано 179 (з початку року – 760) адміністративні послуги мешканцям Нижньосірогозької селищної територіальної громади, з них: видача Витягу з РТГ – 73, актуалізація даних в РТГ – 211, надання матеріальної допомоги військовослужбовцям - 17, надання матеріальної допомоги населенню на лікування – 4, реєстрація/зняття з зареєстрованого місця проживання – 3, подано інформаційні повідомлення про пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією Російської Федерації – 1, а також послуги місцевого значення – 5.

У квітні адміністратором ЦНАП опрацьовано 14 повідомлень в Реєстрі територіальної громади, що надійшли від Державної міграційної служби, Єдиного державного демографічного реєстру та органів реєстрації територіальних громад з питань зміни персональних даних та зняття з реєстрації мешканців громади.

В організації надання допомоги Херсонцям в Центрі підтримки ВПО «Вільні разом» у м. Івано-Франківськ приймають участь працівники відділу «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогозької селищної ради. Тож, щосереді, а також у разі потреби в отриманні адміністративних послуг офлайн, відділ ЦНАП Нижньосірогозької селищної ради приймає відвідувачів за адресою - м. Івано-Франківськ, вулиця Дністровська, 26, 3й поверх, де мешканці Херсонщини зможуть отримати адміністративні послуги, допомогу чи консультацію.

Центр надання адміністративних послуг продовжує свою роботу в системі управління відгуками «Модуль оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення», що забезпечує ефективний моніторинг та оцінку якості наданих послуг та дозволяє своєчасно виявляти проблеми та впроваджувати заходи для їх усунення, підвищуючи рівень задоволеності громадян та сприяючи оптимізації процесів у ЦНАП. На робочому місці адміністратора за адресою гуманітарного центру розміщено унікальні QR-коди, за якими відвідувачі Центру можуть перейти за посиланням до онлайн-форму опитування щодо задоволеності отриманими послугами. Всього у квітні Відділом ЦНАП отримано 1 позитивний відгук, що надійшли в систему за допомогою QR-кодів.

З метою забезпечення відкритого спілкування з мешканцями громади та надання консультацій з питань отримання ними будь якої інформації, адміністративних послуг, а також прийняття звернень, адресованих селищній військовій адміністрації або виконавчим органам селищної ради почав функціонувати телефонний номер відділу «Центр надання адміністративних послуг». Так, за звітний період отримано 17 (з початку року- 48) консультаційних звернень, що надійшли на телефонний номер відділу та електронну пошту. Здебільшого, це питання соціального захисту населення, спадкування, отримання Витягів та рішень сесій селищної ради тощо. Всім надано вичерпні роз'яснення. Також, працівники відділу допомагають мешканцям громади, які звертаються на телефонний номер ЦНАП, з інших питань, не віднесених до компетенції відділу.

Ведеться робота по наповненню офіційного сайту відділу ЦНАП за допомогою платформи місцевої електронної демократії «e-DEM», впровадження електронної черги для ЦНАП та відновленого муніципального чат-боту «СВОЇ». Сайт забезпечує користувачів необхідною інформацією щодо графіку роботи, актуального переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, нормативною базою, останніми новинами, що зробить роботу ЦНАП ще більш ефективнішою. Крім того, для зручності та пізнавальної інформації на сайті ЦНАП розміщена «Електронна приймальня», де клієнт зможе звернутися за консультацією з питань надання адміністративних послуг, замовити послугу, тощо. Також відділом ЦНАП Нижньосірогозької селищної ради ведеться офіційна сторінка ЦНАПу у соціальній мережі Facebook, де публікуються основні аспекти надання адміністративних послуг, а також звітування про проведену роботу. Всього з початку року на офіційному сайті відділу ЦНАП розміщено 321 (у тому числі за квітень – 85) публікацій. 655 (в тому числі за квітень – 158) публікацій розміщено на офіційній сторінці ЦНАПу у соціальній мережі Facebook.

Протягом звітнього періоду працівниками відділу «Центр надання адміністративних послуг» прийнято участь у наступних, тренінгах та онлайн-заходах: " Інформаційна безпека власності в умовах воєнних викликів і кіберзагроз", «Взаємодія та комунікація з ветеранами та ветеранками»: Група 1: «Взаємодія з ветеранами війни та їхніми близькими. Інтеграція на робочі місця», Група 2: «Взаємодія та комунікація з ветеранами війни, які мають досвід полону», "Ефективна комунікація та запобігання конфліктам", "З фронту до родини: як знайти спільну мову після пережитого", «Особливості надання окремих адміністративних послуг соціального характеру», «Інформаційно-комунікаційна система для автоматизації центрів надання адміністративних послуг "Вулик"», «Робота з інформаційно-комунікаційною системою "Вулик" та оптимізації взаємодії у сфері надання адміністративних послуг», «Гендерна чутливість та інклюзія в роботі ЦНАП», «Актуальні питання статичного моніторингу », «Відновлення в дії: Доказове планування на місцевому рівні», «Оформлення паспорта громадянина України/паспорта громадянина України для виїзду за кордон».